Niveau(x) d'enseignement : 4 Numéro EDUQ : 9470529
Centre d'intérêt : 872

Administration, commerce et secrétariat : commercialisation des voyages : rapport d'analyse de situation de travail / [Direction de la formation professionnelle]. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, 1989.
18 p. ; 28 cm.

La couv. porte en outre : 1; La formation professionnelle au secondaire. Code : 17-0109-06; 8990-617.

ISBN 2-550-14891-6

Vedette(s)-secondaire(s) : Québec (Province). Ministère de l'éducation. Direction de la formation professionnelle

Descripteur(s) : Techniques administratives * Analyse de tâches * Description de tâches * Marché du travail * Emploi * Caractéristiques professionnelles * Formation professionnelle * Secondaire (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet : Commercialisation des voyages * Conseiller en voyages

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Dans ce document, elle porte sur la fonction de travail de conseiller en voyages. Elle est effectuée par des spécialistes qui précisent les tâches et les opérations à accomplir en plus d'établir leurs conditions de réalisation. Ils identifient également les habiletés et le comportement requis et formulent des suggestions à l'égard de la formation.

Type de document :

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

COMMERCIALISATION DES VOYAGES

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

la FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

94-70529

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

COMMERCIALISATION DES VOYAGES

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Elle est le reflet fidèle du consensus établi par un groupe de spécialistes du marché du travail concernant la description d'un métier en particulier. Dans un souci d'amener les diplômés de la formation professionnelle à exercer de façon compétente le métier auquel ils auront été préparés, le ministère de l'Éducation a fait appel à des spécialistes de la profession pour en décrire à la fois le contenu et les exigences. Réunis autour d'une même table, ces spécialistes se sont entendus sur une définition commune du métier; ils en ont précisé les tâches et les opérations en plus d'établir leurs conditions de réalisation. Voilà, en somme, ce dont fait état le présent rapport.

Le schéma ci-dessous permet de situer l'analyse de situation de travail parmi l'ensemble des productions reliées aux programmes.

Le ministère de l'Éducation prend l'initiative de diffuser ces rapports afin d'informer ses partenaires des travaux en cours et des orientations que prendront les programmes une fois élaborés. Ils pourront également être utilisés par les commissions scolaires à des fins d'information scolaire et professionnelle, de promotion des programmes, de préparation d'offres de service en formation sur mesure en entreprise, etc.

PRODUCTIONS RELIÉES AU PROCESSUS D'ÉLABORATION DE PROGRAMMES

ÉTAPES	DOCUMENTS
A- ÉTUDES ET PLANIFICATION	- Document d'orientation pour le développement du secteur - Répertoire des profils de formation professionnelle (GIPEX) - Planification quinquennale - Étude préliminaire
B- PRODUCTION DE PROGRAMMES	- **Analyse de situation de travail** - Précision sur les orientations et les objets de formation du programme - Programme d'études
C- PRODUCTION DE SUPPORT AUX PROGRAMMES	- Guide d'organisation pédagogique et matérielle - Guide pédagogique - Guide d'évaluation

INTRODUCTION

Le présent rapport constitue une synthèse des informations recueillies lors de l'analyse de situation de travail qui s'est tenue à Mirabel, les 18 et 19 avril 1988. L'orientation du programme de formation professionnelle en commercialisation de voyages reposant en grande partie sur la qualité des données obtenues lors de cette analyse, nous avons tenté d'en refléter ici le plus fidèlement possible la teneur.

TABLE DES MATIÈRES

1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DU MÉTIER

1.1 Définition de la fonction de travail 1
1.2 Titre de la fonction 1
1.3 Métiers connexes 1
1.4 Conditions de travail et attitudes générales 2
1.5 Conditions d'entrée sur le marché du travail 2
1.6 Perspectives d'emploi, rémunération et possibilités de carrière 3
1.7 Aptitudes et compétences générales 3
1.8 Intérêts et indices de tempérament 4

2. DESCRIPTION DU TRAVAIL

2.1 Élaboration du tableau des tâches et des opérations 5
2.2 Agencement séquentiel des tâches et opérations 5
2.3 Processus de travail 5
2.4 Importance relative des tâches 6
2.5 Tâches, conditions de réalisation et critères de performance 8
2.6 Tableau des tâches et des opérations 11
2.7 Informations complémentaires 12

3. HABILETÉS TRANSFÉRABLES ET COMPORTEMENTS GÉNÉRAUX

3.1 Identification des habiletés 13
3.2 Identification des comportements 14

4. SUGGESTIONS CONCERNANT LA FORMATION

4.1 Les relations industrie - école 15
4.2 Le corps professoral 15
4.3 L'organisation matérielle et pédagogique 15
4.4 L'harmonisation des niveaux d'enseignement 16
4.5 L'évaluation 16
4.6 Le contenu des modules 16

5. LISTE DES PERSONNES-RESSOURCES 18

1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DU MÉTIER

1.1 Définition de la fonction de travail

Telle que définie par les participants à l'atelier, la fonction de conseiller en voyages, chez un détaillant (dans une agence), est essentiellement de vendre des services complets de voyage. Il s'agit, entre autres, de ventes très personnalisées où l'aspect conseil domine.

Cette fonction exige entre autres des compétences particulières liées à la maîtrise des techniques de vente et la connaissance approfondie des divers "produits". Elle fait également appel à des connaissances de base et à des habiletés touchant l'administration.

1.2 Titre de la fonction

Les spécialistes sont unanimes quant à l'utilisation du titre de "conseiller ou conseillère en voyages" pour décrire la fonction. En effet, le titre d'agent et agente de voyages se limite plutôt à la vente et à l'émission de billets. Aussi, les exigences de cette dernière fonction sont moindres en ce qui a trait à la connaissance des produits, aux techniques de ventes, aux attitudes, aux comportements, à la maturité et au discernement.

Il convient cependant de souligner que les titres de conseiller et d'agent semblent interchangeables, ce dernier étant le plus usuel. Les participants de l'atelier ont d'ailleurs utilisé le terme agent dans 75% à 80% des cas pour décrire la situation de travail du conseiller.

1.3 Métiers connexes

Le métier de conseiller en voyages peut être exercé dès que la formation est terminée. De plus, il existe un certain nombre de métiers connexes qui sont soit pratiqués dès l'entrée sur le marché du travail, soit qu'ils constituent une spécialisation de cette fonction.

Ces métiers sont les suivants :

- Agent (de voyages) extérieur. La personne exécute sensiblement les mêmes tâches que le conseiller ou la conseillère en voyage, mais elle n'a pas directement accès à l'agence et au permis. Elle n'exécute que partiellement les opérations administratives, restreignant ainsi le nombre de services qu'elle peut vendre. De plus, son rôle se limite parfois à la recherche et à la sollicitation de clientèle;

- Représentant pour les comptes commerciaux;

- Spécialiste de produit. Cette personne vend exclusivement un produit ou un groupe de produits particuliers;

- Agent de production (SAC: Secretary Assistant to Counsellors). Cette personne se spécialise dans l'exécution de certaines tâches administratives;

- Guide touristique;

- Agent de location de voitures;

- Agent de réservation pour un voyagiste (grossiste), un hôtel, etc;

- Agent de compagnie de transport.

1.4 Conditions de travail et attitudes générales

Plusieurs informations concernant les conditions de travail et les attitudes requises ont pu être recueillies lors de l'atelier. Elles viennent compléter les informations colligées au moment des études préliminaires.

- Les dangers pour la santé et la sécurité sont minimes, voire inexistants.

- Le travail s'effectue généralement seul, sans supervision directe, ce qui nécessite une certaine autonomie. Le travail suppose cependant la communication occasionnelle d'informations entre collègues.

- L'utilisation d'équipements et de systèmes de communication complexes fait partie de la tâche.

- Les formulaires administratifs peuvent s'avérer difficiles à remplir. C'est pourquoi, la minutie et l'exactitude sont des qualités que doit posséder le travailleur ou la travailleuse.

- Les horaires et la quantité de travail peuvent subir de fortes variations selon les saisons. Le conseiller ou la conseillère doit en conséquence être disponible et disposé à faire du travail supplémentaire. Les périodes d'activité intense sont concentrées de la mi-décembre à la mi-mars et de fin juin à fin août.

- La concurrence au sein de l'industrie est très forte. Le spécialiste en voyages doit se distinguer par le service offert car les produits sont similaires d'un concurrent à l'autre. Le service doit être rapide, discret et compétent.

- Le travail s'effectue souvent dans un contexte de stress où le conseiller ou la conseillère doit être en mesure de maintenir sa performance et de réagir rapidement aux fréquents imprévus.

- Les facteurs de stress sont liés aux exigences de la clientèle, l'abondance de l'information à traiter, le type de rémunération (généralement basée sur des commissions), l'aspect compétitif du marché et son évolution rapide. Signalons aussi la présence de stimulants autres que les commissions (par exemple les éducotours) qui peuvent aussi être des agents stressants.

- Un sens des responsabilités élevé et une bonne conscience professionnelle font partie des exigences de la fonction. Pour la majorité des clients, l'achat d'un voyage est la dépense la plus importante de l'année en biens non durables.

- La personne doit pouvoir communiquer efficacement en français et en anglais.

1.5 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Les participants à l'atelier ont insisté à plusieurs reprises sur le critère d'âge pour le recrutement de nouveaux employés. Selon eux, l'âge minimal peut être établi à environ 20 ans.

Ce critère permet à l'employeur de s'assurer que le candidat possède les caractéristiques suivantes :

- la maturité et l'autonomie requises pour faire face aux imprévus;

- la diplomatie et la qualité d'inspirer confiance, essentielles pour conseiller efficacement la clientèle;

- l'expérience de vie et la culture générale nécessaires pour entamer et maintenir une conversation avec les clients.

Le second critère d'embauche est la maîtrise des différentes techniques (notamment la vente) acquises par la formation ou l'expérience.

Enfin, la connaissance des produits touristiques semble être un autre critère d'embauche important.

Les spécialistes de ce métier peuvent adhérer à l'une des deux associations suivantes : l'Alliance canadienne des associations touristiques (ACTA) et l'Institut canadien des conseillers de voyages (CITC). L'adhésion à ces associations n'est toutefois pas obligatoire à l'exercice du métier. Notons néanmoins que l'ACTA-Québec regroupe 75% à 80% des agents de voyages.

1.6 Perspectives d'emploi, rémunération et possibilités de carrière

Les participants à l'atelier qualifient les perspectives d'emploi de moyennes à bonnes.

La rémunération de l'apprenti conseiller ou de l'apprentie conseillère en voyages varie d'une agence à l'autre. La majorité des agences paient entre 4,35 $ et 6,50 $ de l'heure. Le travailleur d'au moins 10 ans d'expérience peut s'attendre à recevoir entre 20 000 $ et 25 000 $ par année.

En plus du salaire de base, plusieurs agences remettent des commissions. Elles se situent entre 1% et 3% du chiffre de vente du conseiller ou de la conseillère.

Après quelques années de travail, les personnes se spécialisent souvent en fonction d'un produit spécifique ou d'une clientèle particulière. En outre, elle peut devenir propriétaire d'agence. L'expérience ou une formation d'appoint en gestion sont alors nécessaires.

Il est maintenant possible pour un conseiller ou une conseillère d'agir à son propre compte dès son intégration au marché du travail. Depuis seulement quelques années, certaines agences louent un ensemble de services (local, bureau, services administratifs, permis, ...) à cet effet. Ce phénomène est néanmoins peu répandu pour le moment.

1.7 Aptitudes et compétences générales

Les participants à l'atelier ont dégagé les aptitudes et compétences suivantes pour l'exercice du métier :

- compétences en vente : capacité d'analyser les besoins du client, d'utiliser différentes techniques (vente et sollicitation);

- compétences en communication : capacité d'écouter et de comprendre le client, de vulgariser et de transmettre des informations;

- compétences en techniques de bureau : capacité d'utiliser efficacement divers équipements;

- aptitudes à respecter les procédures administratives imposées;

- aptitudes en recherche : capacité de se procurer et de structurer des informations.

1.8 Intérêts et indices de tempérament

Les intérêts et indices de tempérament généralement recherchés chez un candidat ou une candidate sont les suivants :

- posséder une forte motivation, pouvoir réagir positivement au stress, avoir la volonté de garder ses connaissances à jour et le goût de se perfectionner;

- aimer le travail administratif routinier, qui exige de la minutie et de la précision;

- préférer le contact avec le public;

- aimer les voyages : s'intéresser à la géographie, aux cultures, aux moeurs et à l'histoire d'autres pays;

- faire preuve d'autonomie et de débrouillardise face aux imprévus.

2. DESCRIPTION DU TRAVAIL

2.1 Élaboration du tableau

Un ensemble de tâches axées sur la vente, se distinguant l'une de l'autre par le "produit" vendu, ont été dégagées. Les opérations étant sensiblement similaires d'une tâche à l'autre, elle se confondent généralement avec les étapes du processus.

Les participants à l'atelier ont ajouté la tâche "solliciter des clients", notons toutefois que dans plusieurs entreprises cette tâche n'est pas du ressort de l'agent de voyages.

2.2 Agencement séquentiel des tâches et opérations

Les tâches et opérations ne se réalisent pas nécessairement selon l'ordre de présentation du tableau. En effet, la nature du métier et la disponibilité qu'il exige font en sorte qu'une tâche est souvent accomplie de façon discontinue. L'agencement présenté n'est donc que théorique.

2.3 Processus de travail

On a déterminé que le processus de travail se divise en huit étapes. Il s'applique à l'ensemble des tâches, quoique de façon incomplète pour les deux dernières (vendre des assurances et solliciter des clients).

Les étapes du processus telles qu'énoncées ci-après regroupent les opérations communes aux différentes tâches.

Étapes du processus

1. Accueillir des clients :
   - répondre au téléphone.

2. Percevoir les besoins du client :
   - ouvrir un dossier;
   - établir le profil du client.

3. Effectuer des recherches :
   - utiliser le matériel de référence;
   - se tenir à jour concernant les produits et les exigences d'entrée;
   - évaluer le coût d'un voyage;
   - utiliser le RESERVEC;
   - calculer un tarif.

4. Conseiller le client :
   - informer le client;
   - comparer les produits;
   - offrir des produits complémentaires et/ou connexes;
   - offrir des stimulants de vente.

5. Procéder aux réservations :
   - réserver;
   - confirmer une réservation;
   - émettre des billets et autres documents;
   - obtenir un passeport;
   - préparer un itinéraire.

6. Finaliser les transactions avec le client :
   - remettre les documents;
   - facturer une vente;
   - vérifier la carte de crédit du client;
   - faire signer les dégagements.

7. Effectuer les opérations administratives :
   - vérifier les documents;
   - fermer un dossier;
   - calculer les commissions et payer les services (aux grossistes et fournisseurs);
   - classer un dossier.

NOTE: La rédaction du B.S.P. (Bank Settlement Plan) ne concerne généralement pas le conseiller en voyages. Ce dernier doit cependant en connaître l'existence.

8. Assurer un suivi :
   - s'occuper des réclamations;
   - assurer un suivi après vente.

2.4 Importance relative des tâches

Trois modes ont été utilisés pour exprimer l'importance relative des tâches :

a) le temps qui leur est consacré;
b) l'importance accordée lors de l'embauche;
c) l'importance accordée au moment de l'évaluation des employés.

Il est à noter que la liste des tâches n'inclut pas celle de "solliciter des clients". De plus, la "vente des produits connexes" est considérée ici comme une tâche plutôt que comme une opération.

A) Le temps d'exécution

Le temps d'exécution, c'est-à-dire la proportion de temps nécessaire à l'exécution d'une tâche particulière, doit être interprété en tenant compte des variables suivantes :

- la spécialisation de certaines entreprises qui ne vendent pas tous les produits;
- la spécialisation et l'organisation des tâches au sein d'une entreprise;
- les variations saisonnières;
- l'évolution des besoins de la clientèle;
- le degré d'évolution technologique de l'entreprise.

Une première répartition du temps s'établit ainsi selon la majorité des membres de l'atelier :

- 40% et plus du temps est consacré à l'exécution des tâches qui consistent à vendre des forfaits "soleil", "sportifs", des tours organisés et des croisières;

- 40% pour vendre des services d'hébergement, de location d'automobile et de transport en train et en avion;

- 20% pour vendre des assurances et des services connexes.

L'importance de la vente de services d'hébergement, de location de voiture et de transport en train et en avion est directement proportionnelle à celle des comptes d'affaires de l'agence.

Voici une seconde répartition des différentes tâches selon le temps qui y est consacré (1 = plus important)

	Importance actuelle	dans l'avenir (2 ans)
Forfaits "soleil"	1-4	=
Forfaits "sportifs"	2-9	+
Tours organisés	4-6	=
Croisières	5-7	+
*FIT/DIT	4-10	=
Hébergement	4-5	+
Avion	1-2	=
Automobile	4-6	=
Train	4-10	=
Assurance	3-8	+
Service connexe	10	=

B) Importance de la tâche à l'embauche et à l'évaluation des employés

	À l'embauche		À l'évaluation	
	Actuelle	future	actuelle	future
Forfaits "soleil"	1-4	=	1-3	=
Forfaits "sportifs"	6-9	+	7-10	=
Tours organisés	4-5	=	1-5	=
Croisières	3-6	+	1-4	=
*FIT/DIT	1-5	=	1-5	=
Hébergement	1-7	=	4-7	=
Avion	1	=	1-2	=
Automobile	6-8	=	6-8	=
Train	6-10	=	8-9	=
Assurance	1-9	=	1-9	=
Service connexe	10-11	=	10-11	=

* FIT (Foreign Independent Tours)
DIT (Domestic Independent Tours)

2.5 Tâches, conditions de réalisation et critères de performance

TÂCHES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
1. Vendre des forfaits "soleil"	- Présence de stress - Travail au téléphone - Utilisation de documents de référence - Abondance d'information disponible - Autonomie	- Exactitude des informations fournies - Initiative et rapidité de prise de décisions - Respect du délai accordé pour chaque vente - Respect des consignes administratives - Qualité de l'élocution - Exactitude des calculs - Minutie
2. Vendre des forfaits "sportifs"	- Autonomie - Présence de stress - Travail au téléphone - Utilisation de documents de référence - Présence d'éléments intangibles - Abondance de l'information disponible	- Exactitude des informations fournies - Initiative et rapidité de prise de décisions - Minutie - Respect des consignes administratives - Exactitude des calculs
3. Vendre des voyages organisés	- Abondance de l'information écrite - Utilisation de documents de référence - Travail au téléphone - Autonomie - Horaire variable - Présence de stress	- Exactitude des informations fournies - Rapidité de prise de décisions - Initiative - Minutie - Élocution appropriée - Exactitude des calculs - Respect du délai accordé pour chaque vente - Respect des consignes administratives
4. Vendre des croisières	- Utilisation de documents de référence - Autonomie - Présence de stress - Travail au téléphone - Complexité des formulaires et documents administratifs - Présence d'éléments intangibles - Communication bilingue	- Exactitude des informations fournies - Initiative et rapidité de prise de décisions - Minutie - Respect des délais accordés pour chaque vente - Respect des consignes administratives

TÂCHES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
5. Vendre des voyages F.I.T.	- Autonomie - Présence de stress - Présence d'éléments intangibles - Utilisation de documents de référence - Travail au téléphone - Usage d'équipements de communication - Complexité des formulaires et documents administratifs - Communication bilingue	- Exactitude des informations fournies - Minutie - Exactitude des calculs - Respect du délai accordé pour chaque vente - Initiative - Respect des consignes administratives - Atteinte des objectifs de vente
6. Vendre des services d'hébergement	- Autonomie - Utilisation de documents de référence - Communication bilingue - Travail au téléphone - Présence de stress - Présence d'éléments intangibles - Usage d'équipements de communication particuliers - Abondance de l'information disponible	- Rapidité de prise de décisions - Respect des consignes administratives - Respect du délai accordé pour chaque vente - Exactitude de l'information fournie - Initiative - Minutie - Atteinte des objectifs de vente
7. Vendre des billets d'avion	- Communication bilingue - Usage d'équipements particuliers - Autonomie - Complexité des formulaires - Horaire de travail variable - Présence de stress - Utilisation de documents de référence - Abondance de l'information disponible	- Minutie - Exactitude des calculs - Exactitude des informations fournies - Rapidité de prise de décisions - Respect des consignes administratives - Respect du délai accordé pour chaque vente - Élocution appropriée

TÂCHES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
8. Vendre des services de location d'automobile	- Autonomie - Utilisation de documents de référence - Complexité des formulaires - Abondance de l'information disponible - Usage d'équipements particuliers - Travail au téléphone - Communication bilingue	- Initiative et rapidité de prise de décisions - Respect des consignes administratives - Exactitude des calculs - Exactitude des informations fournies
9. Vendre des billets de train	- Présence d'éléments intangibles - Autonomie - Communication bilingue - Travail au téléphone - Usage d'équipements particuliers - Utilisation de documents de référence - Complexité des formulaires	- Minutie - Exactitude des calculs - Exactitude des informations fournies - Rapidité de prise de décisions - Respect des consignes administratives - Initiative - Respect du délai accordé pour chaque vente
10. Vendre des assurances	- Autonomie - Utilisation de documents de références - Complexité des formulaires - Présence d'éléments intangibles - Communication bilingue	- Exactitude des calculs - Exactitude des informations fournies - Respect du délai accordé pour chaque vente - Minutie - Respect des consignes administratives - Initiative - Rapidité de prise de décisions
11. Solliciter des clients	- Autonomie - Présence d'éléments intangibles - Communication bilingue - Complexité des formulaires - Abondance de l'information disponible - Présence de stress - Travail au téléphone	- Autonomie - Respect des consignes administratives - Élocution appropriée - Rapidité de prise de décisions - Exactitude des informations fournies

2.6 Tableau des tâches et des opérations

TÂCHES \ OPÉRATIONS	Accueillir le client	Percevoir les besoins	Effectuer des recherches	Conseiller le client	Procéder aux réservations	Finaliser la vente	Effectuer les opérations administratives	Assurer le suivi
Vendre des forfaits "soleil"	●	●	●	●	●	●	●	●
Vendre des forfaits "sportifs"	●	●	●	●	●	●	●	●
Vendre des voyages organisés	●	●	●	●	●	●	●	●
Vendre des croisières	●	●	●	●	●	●	●	●
Vendre des voyages FIT/DIT (1)	●	●	●	●	●	●	●	●
Vendre des services d'hébergement	●	●	●	●	●	●	●	●
Vendre des billets d'avion (2)	●	●	●	●	●	●	●	●
Vendre des locations d'automobile	●	●	●	●	●	●	●	●
Vendre des billets de train	●	●	●	●	●	●	●	●
Vendre des assurances (3)		●	●	●		●	●	●
Solliciter des clients (4)		●	●	●			●	●

2.7 Informations complémentaires

Certaines tâches présentent des aspects particuliers que nous précisons ici.

1- Vendre des voyages F.I.T. et D.I.T. : Ces voyages individuels ou de groupes sont organisés et vendus par le conseiller en voyages, selon les besoins particuliers des clients, à l'étranger ou non.

2- Vendre des billets d'avion : La proposition de regrouper en une tâche la vente des services de transport (billets d'avion, de train et location d'automobile) a été rejetée par les participants à l'atelier compte tenu des différences importantes quant à la nature des produits et des opérations qui en découlent.

3- Vendre des assurances : Bien qu'assimilable à un produit complémentaire, la vente d'assurances est présentée comme une tâche indépendante et non comme une opération.

4- Solliciter des clients : Cette tâche regroupe l'ensemble des opérations ayant trait à la recherche de nouveaux clients hors de l'agence. Elle consiste à faire des relations publiques, présenter des produits à un groupe, etc.

3. HABILETÉS TRANSFÉRABLES ET COMPORTEMENTS GÉNÉRAUX

3.1 Identification des habiletés

Les principales habiletés transférables identifiées au cours de l'atelier d'analyse de situation de travail sont les suivantes.

Technique de communication

Le conseiller ou la conseillère en voyages doit être en mesure de communiquer par écrit ou oralement, en personne ou par téléphone, en français et en anglais. Il ou elle doit aussi être capable de vulgariser des notions parfois complexes.

Techniques de vente

La maîtrise des techniques de ventes (accueil, perception des besoins, conseil et fermeture) et de sollicitation est essentielle à ce métier.

Gestion du temps

Le spécialiste en voyages doit savoir planifier son emploi du temps.

Géographie

Une connaissance suffisante pour situer et commenter différentes attractions et destinations (aspects socio-politique, climatique, géomorphologique, culturel, etc.) est primordiale à l'exercice de ce métier.

Préparatifs de voyage

Le conseiller ou la conseillère doit connaître les conditions et modalités de voyage à l'étranger, c'est-à-dire la recherche de visa, la demande de passeport, les vaccins, la monnaie, les taux de change, les taxes spéciales, les fuseaux horaires, etc.

Contexte légal

La connaissance et le respect des lois et règlements relatifs à la protection du consommateur et aux agences de voyages sont essentiels pour le travailleur ou la travailleuse.

Comportements du consommateur

L'agent ou l'agente doit savoir identifier les comportements des consommateurs et des différents segments de clientèle.

Industrie et produits touristiques

Le conseiller ou la conseillère en voyages doit avoir appris le rôle des principaux intervenants et la structure propre de l'industrie touristique. Il ou elle doit aussi connaître les produits les plus usuels et leurs caractéristiques (infrastructure, etc.).

Téléphone

Le fait d'utiliser le téléphone à des fins de vente et de sollicitation et d'appliquer le protocole des communications téléphoniques sont des atouts importants pour le spécialiste en voyages.

Bilinguisme

La maîtrise d'une deuxième langue, principalement l'anglais est essentielle pour la pratique de ce métier.

Banques de données

L'agent ou l'agente doit savoir manipuler des banques de données informatiques et des livres de références.

Terminologie

Le spécialiste en voyages doit aussi utiliser la terminologie propre au métier.

Tourisme réceptif

Bien qu'actuellement peu significative, la connaissance des produits de tourisme réceptif deviendra de plus en plus importante pour exercer ce métier.

3.2 Identification des comportements

Les principaux comportements et attitudes requis du conseiller ou de la conseillère en voyages sont:

- la capacité de travailler de façon autonome;
- la minutie dans l'accomplissement des tâches;
- la capacité de travailler en situation de stress;
- la rapidité dans la prise de décisions;
- la capacité de communiquer (bonne élocution, diplomatie, empathie, sympathie, etc.);
- la rigueur et la précision dans l'exécution des opérations administratives;
- l'honnêteté et la discrétion face aux informations fournies;
- le jugement et le discernement dans l'appréciation des besoins et des attentes des clients et dans l'interprétation des documents des grossistes et fournisseurs;
- l'ambition d'atteindre les objectifs de vente prescrits;
- une attitude positive face aux échecs;
- le sens des responsabilités.

NOTE: Les personnes qui ont participé à l'atelier n'ont identifié aucun comportement particulier ou attitude spécifique concernant la santé et la sécurité au travail.

4. SUGGESTIONS CONCERNANT LA FORMATION

4.1 Les relations industrie - école

A. La crédibilité du programme sera un élément important de son succès ou de son échec. Le programme devrait donc être accepté officiellement par les représentants de l'industrie avant son implantation.

B. Les relations industrie - école devraient s'articuler sur le modèle de celles des secteurs immobilier et de l'assurance.

C. L'industrie devrait pouvoir participer activement à l'élaboration du programme, à son application et au contrôle de la qualité de la formation.

D. La participation des intervenants de l'industrie à la formation pourrait surtout se faire sous forme de conférences, visites, etc.

E. Le perfectionnement des enseignants et enseignantes pourrait être encadré et dispensé par les associations de l'industrie.

F. Afin de faciliter l'intégration et l'apprentissage des stagiaires dans l'entreprise, l'école devrait offrir des cours et de l'encadrement aux gérants d'agence.

4.2 Le corps professoral

A. Les enseignants devraient posséder une formation et de l'expérience dans les domaines du voyage et de la pédagogie.

B. Ils devraient maintenir un contact étroit et constant avec l'industrie, par exemple dans le cadre d'un emploi à temps partiel.

C. L'organisation de stages pour les enseignants est rejeté par les participants à l'atelier car le perfectionnement d'un professionnel est une responsabilité individuelle.

D. En ce qui concerne les éventuels conflits d'intérêts relatifs aux opérations commerciales réalisées par les élèves, on s'en remet à l'intégrité de l'enseignant ou de l'enseignante.

E. Les cadres scolaires devraient avoir une bonne connaissance du programme et de son contenu.

4.3 L'organisation matérielle et pédagogique

A. Le programme et ses exigences devraient être connus des cadres.

B. Les critères d'admission des élèves devraient porter sur la formation générale (réussite du secondaire V) et l'âge du candidat (minimun 20 ans).

C. La formation devrait accorder une place importante aux simulations (exemple : techniques d'accueil).

D. Le stage devrait être d'une durée minimale de neuf semaines et idéalement de trois mois. À

ce propos, une étude du Centre d'étude sur le Tourisme signale qu'un minimum de neuf semaines est nécessaire pour que le stage soit considéré comme valable pour les deux parties.

E. Les entreprises ne devraient pas être obligées de rémunérer les stagiaires.

F. L'évaluation du stagiaire devrait être faite en collaboration avec l'entreprise.

G. Les périodes de plus grande disponibilité pour l'encadrement d'un stagiaire en entreprise sont l'été et le printemps (dès la mi-mars).

H. Les stages devrait avoir lieu seulement dans les agences (et non chez les grossistes).

I. Les participants à l'atelier se montrent réticents face à la mise sur pied de "classes-agences"; on doute du réalisme de la formule. On se demande, pourquoi la clientèle se rendrait dans une école pour obtenir les mêmes prix auprès d'élèves sans expérience et sans connaissance des destinations? De plus, s'il y a stage en industrie, d'où vient la nécessité d'une "classe-agence"?

J. Malgré tout, deux formes d'organisation de la "classe-agence" sont envisagées :
- la mise sur pied d'une agence indépendante (le permis d'agent, dans le contexte législatif actuel, devra être détenu par un individu au nom de l'école);
- l'ouverture, en milieu scolaire, d'une succursale d'agence privée locale.

K. L'équipement et la documentation devraient être tenus à jour.

L. L'accès au système RESERVEC devrait être rendu possible.

4.4 L'harmonisation des ordres d'enseignement

On suggère que les programmes soient harmonisés afin de faciliter le cheminement des élèves du secondaire à l'université.

4.5 L'évaluation

A. L'évaluation devrait porter autant sur les aspects théoriques et pratiques que sur les attitudes et les comportements.

B. Les activités d'évaluation devraient comporter entre autres des examens oraux et des simulations de vente.

C. L'industrie devrait participer à l'évaluation des stagiaires.

4.6 Le contenu des modules

A. L'un des modules devrait porter sur la recherche d'emploi (curriculum vitae, etc.).

B. La gestion d'une agence devrait être abordée.

C. La géographie est un élément important.

D. Dans le cadre de l'introduction au métier, de l'information réaliste concernant les conditions de travail devrait être fournie, en particulier en ce qui a trait au mythe qui soutient que les voyages sont accessibles à peu de frais pour les agents et les agentes.

E. Voici quelques titres de cours suggérés : vente, comptes commerciaux, assurances, tarification, monnaies étrangères, voyages et santé, RESERVEC et SABER, organisation et gestion, croisières, histoire, histoire de l'art, géographie, mythologie grecque, principales destinations, accompagnement.

5. LISTE DES PERSONNES-RESSOURCES

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier d'analyse de situation de travail de la commercialisation de voyages.

Spécialistes du métier

Monique Audet Agences de voyages Viau	Coordonnatrice des ventes et promotions Agente de voyages
Carla Bombardieri Agence de voyages Phillips Square Travel	Gérante Agente de voyages
Luc Bonneau Agence de voyages Mont St-Hilaire	Agent de voyages
Jeanne d'Arc Boucher Agence de voyages Vacances 4 Soleils	Présidente Agente de voyages
John Da Silva Agence de voyages Oasis	Agent de voyages
Patty Henchey Agence de voyages Bel-Air inc.	Vice-présidente
Yves Jamin Agence de voyages Bel-Air inc. (Succ. de Québec)	Directeur Agent de voyages
Huguette Langlois Agence de voyages St-Ex inc. (Sainte-Thérèse)	Présidente Agente de voyages
Mark Langlois Agence de voyages Club Voyages	Président Conseiller en voyages
Yvon Leblond Agence de voyages Ailes d'Or inc.	Président Agent de voyages
Monique Tremblay Voyages Club Automobile Québec	Agente de voyages

Observatrices (du milieu de l'éducation)

Francine Anctil	Enseignante, Commission scolaire des Chutes-de-la-Chaudière
Linda Jinks	Project Coordinator, Système canadien des normes éducatives élaboré par ACTA/CITC
Denise Renaud	Enseignante, Commission scolaire Chomedey-de-Laval
Terri Sheen	Enseignante, C.E.C.M.